

**Эмоциональный интеллект как фактор эффективного профессионального общения среднего медицинского персонала с пациентами**

**Научный руководитель – Беловол Елена Владимировна**

***Киселева Олеся Владиславовна***

*Студент (магистр)*

Московский педагогический государственный университет, Москва, Россия

*E-mail: lkp1n@mail.ru*

Одно из важных умений, необходимых для качественной деятельности медицинской сестры - это грамотное общение с пациентом. Значимость навыков в данной области обусловлена тем, что психотерапевтическое воздействие, возможное при эффективном общении с пациентом, как известно, иногда превосходит другие методы лечения.

Общение пациентов с медицинскими работниками представляет собой одну из сложных и напряженных ситуаций взаимодействия. Помимо этого, в наши дни увеличивается и без того не маленькая рабочая нагрузка на медицинских сотрудников, в частности медицинских сестер, что оказывает негативное влияние на их психоэмоциональное состояние. Поэтому, значимо изучение особенностей профессионального общения медицинских сестер, а также факторов, которые влияют на эффективность взаимодействия среднего медицинского персонала с пациентами.

Общая гипотеза исследования состоит в предположении о том, что существуют психологические и социально-психологические факторы обеспечивающие эффективное общение медицинских сестер с пациентами. Общая гипотеза конкретизируется в частных:

1. Высокий уровень развития эмоционального интеллекта способствует эффективному профессиональному общению медицинских сестер пациентами.
2. Чем больше стаж работы в сфере медицины, тем выше эффективность профессионального общения медицинских сестер пациентами.
3. Чем больше возраст медицинских сестер, тем выше эффективность профессионального общения медицинских сестер пациентами.

Теоретико-методологические основы исследования:

- субъектно-деятельностный подход (С.Л.Рубинштейн [6] и др.);
- системный подход к исследованию деятельности (Б.Ф.Ломов и др.) [3];
- подход к пониманию общения А.А.Бодалева [1];
- определение профессионального общения А.А. Деркача [7];
- подход к определению эмоционального интеллекта Д.Б. Люсина [5].

В рамках данного исследования под эффективным общением с пациентами подразумеваем проявление во взаимодействии с ним основных принципов эффективного общения с пациентами, а также отсутствие эмоциональных барьеров в общении, обуславливающее их реализацию.

Для диагностики использованы следующие методики: опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина [4], методика диагностики эмоциональных барьеров («помех») в межличностном общении В.В. Бойко [2] и опросник для диагностики эффективности профессионального общения медицинских сестер с пациентами, разработанный и апробированный в ходе данного исследования.

Исследование проводилось в Центре повышения квалификации специалистов здравоохранения. Участие приняли 63 представителя среднего медицинского персонала различных направлений.

В результате корреляционного анализа при помощи коэффициента корреляции Спирмена, выявлено наличие связи МЭИ с эффективностью профессионального общения среднего медицинского персонала с пациентами. Также выявлено, что низкий ВЭИ связан с наличием эмоциональных барьеров.

Данные корреляционного анализа подтверждает факторный анализ. Согласно данным факторного было выделено 3 фактора (развитость эмоциональной сферы, профессиональный опыт, направленность на собеседника), на которые приходится 72% общей дисперсии признаков.

Первый фактор «развитость эмоциональной сферы» отражает взаимосвязь низкого внутриличностного эмоционального интеллекта и таких барьеров в общении, как неумение управлять эмоциями, неразвитость эмоций, доминирование негативных эмоций в общении, нежелание сближаться на эмоциональной основе.

Второй фактор «профессиональный опыт» говорит о том, что на проявление такой помехи в межличностном общении как неадекватное проявление эмоций оказывает влияние стаж работы и возраст медицинских сестер.

Третий фактор «направленность на собеседника» показывает взаимосвязь межличностного эмоционального интеллекта и эффективности профессионального общения. Так, эффективность профессионального общения определяется межличностным эмоциональным интеллектом.

Таким образом, эмоциональный интеллект является фактором определяющим эффективность профессионального общения медицинских сестер с пациентами. Мы можем предположить, что чем выше уровень развития межличностного эмоционального интеллекта, тем выше эффективность профессионального общения среднего медицинского персонала с пациентом. Данное предположение позволяет сказать, что развитие эмоционального интеллекта у медицинских сестер может способствовать более эффективному взаимодействию с пациентом.

А также, фактором, обеспечивающим эффективное профессиональное общение среднего медицинского персонала с пациентами является их стаж и возраст. В связи с этим, можно предположить, что значимым является не только накопленный профессиональный опыт, но и индивидуальный жизненный опыт медицинских сестер.

### Источники и литература

- 1) Бодалев А.А. Психология общения. М., 2007.
- 2) Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
- 3) Ломов Б.Ф. Системность в психологии. М., 2006.
- 4) Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные // Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям/Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М., 2009.
- 5) Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М., 2004.
- 6) Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб, 2007.
- 7) Социальная психология: Учебное пособие для вузов под ред. Сухова А.Н., Деркача А.А. М., 2001.